



ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DEL USUARIO EXTERNO DE UN SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO

¿CÓMO PODEMOS HUMANIZAR LOS SERVICIOS
DE RADIODIAGNÓSTICO?

Paloma Gutiérrez Rojas¹, Gema Vega González²
María Nieves Gómez León¹; Alfonsa Frieria Reyes¹

¹Hospital Universitario La Princesa, Madrid, UAM
Departamento de Medicina. Instituto de
Investigación de La Princesa

²Dirección General de Humanización de la
Atención Sanitaria, Consejería Sanidad
Comunidad de Madrid.



Más allá de la tecnificación, la **CALIDAD EN LA ASISTENCIA SANITARIA** es satisfacer las necesidades del usuario. Conocer sus necesidades expresadas o implícitas, para dar una atención humana y basada en el paciente

¿DÓNDE SE ENCUENTRA HOY LA HUMANIZACIÓN?

- Insuficientes referentes empíricos para su implantación
- Iniciativas poco duraderas
- En 2016, la Subdirección General de Humanización de la Conserjería de Sanidad, creó un Plan Estratégico de Humanización para los hospitales de la Comunidad de Madrid

¿CÓMO SE EVALÚAN LAS NECESIDADES?

- Habitualmente se utilizan técnicas cuantitativas (p.ej.: cuestionarios de satisfacción), rara vez cualitativas.
- Se evalúa CALIDAD PERCIBIDA en base a:
 - aspectos científico-técnicos
 - trato humano (en los últimos años)



En este contexto surge nuestra pregunta de investigación:

¿Cómo podríamos ayudar a implantar este plan para humanizar la asistencia?

Y en concreto... ¿cómo implantarlo en el Servicio de Radiodiagnóstico del H.U. la Princesa?



Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria
Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano
y Humanización de la Asistencia Sanitaria

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Plan Estratégico de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019

ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO DEL H.U. LA PRINCESA





Hipótesis de trabajo

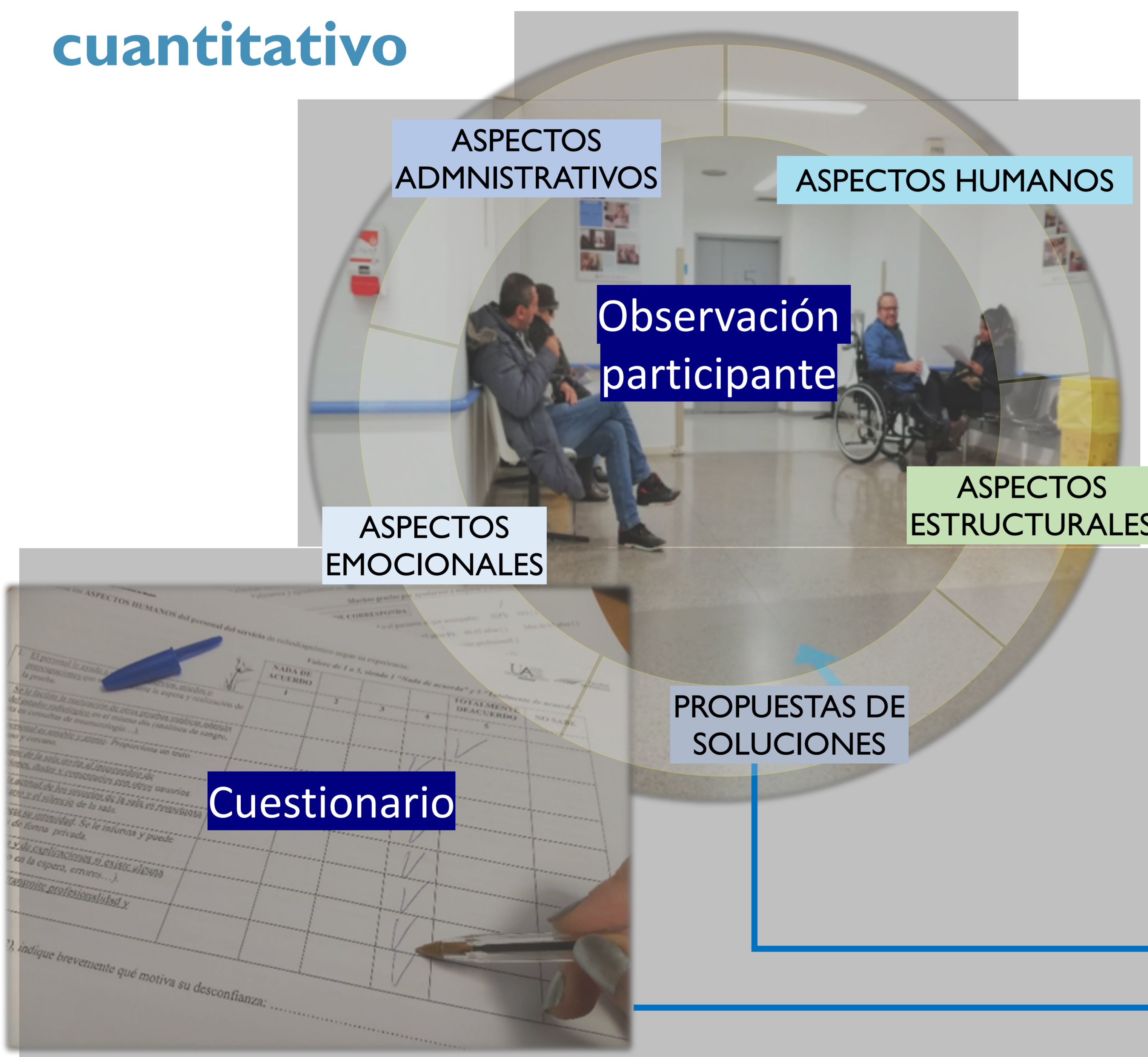
- Podían existir necesidades no cubiertas en pacientes y acompañantes de las salas del Servicio de Radiodiagnóstico

Objetivos

- PRINCIPAL:** Conocer si existen necesidades no cubiertas en pacientes y acompañantes de las salas del Servicio de Radiodiagnóstico
- SECUNDARIOS:**
 - Estudiar si existe diferente priorización de las necesidades
 - Explorar si los usuarios proponen posibles soluciones
 - Explorar si existen diferentes necesidades según el tipo de prueba diagnóstica

Material y métodos

Diseño mixto cualitativo-cuantitativo



▪ Población y Muestra:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Usuarios externos del SRX_HULPr, incluyendo Urgencias.
- Pacientes ambulatorios u hospitalizados, y acompañantes.
- Presentes en las salas de espera del servicio durante los tiempos en los que se realizó el trabajo de campo.

POBLACIÓN DIANA:

Usuarios externos de cualquier SRX con características similares al del HULPr.

▪ Variables del estudio:

- Aspectos de naturaleza estructural, administrativa, humana y emocional expresados por los usuarios.
- Propuestas de mejora

▪ Análisis de datos:

- Análisis sociológico del sistema de discursos
- Análisis estadístico (descriptivo, de clúster, bi-multivariante)

▪ Fuentes de información:

Las personas, sus discursos e interacciones

Las salas de espera de radiodiagnóstico fueron nuestros 11 puntos de observación

Se realizó un mínimo de dos observaciones por sala, en horario de mañana y tarde para recoger datos cualitativos en relación a las variables de estudio mencionadas

Puntos de observación:

- | | |
|--|---|
| I. Zona de espera de radiología vascular(RX.vasc). | VII. Sala de espera para pacientes ingresados en el pasillo de la ortopantomografía, mamografía, y tomografía computarizada (TC). |
| II. Zona de espera de la punción-aspiración con aguja fina (PAAF). | VIII. Sala de espera de la ecografía. |
| III. Sala de espera del TC, ecografía doppler y mamografía. | IX. Zona de espera de estudios de imagen de digestivo y urografía. |
| IV. Zona de espera de la radiografía simple. | X. Sala de espera de estudios de imagen de Urgencias (planta -1). |
| V. Sala de espera de la radiografía simple de tórax. | XI. Zona de espera provisional de radiología vascular (salas VIII- IX). |
| VI. Sala de espera de la resonancia magnética (RM). | |





Pudimos representar gráficamente nuestra observación

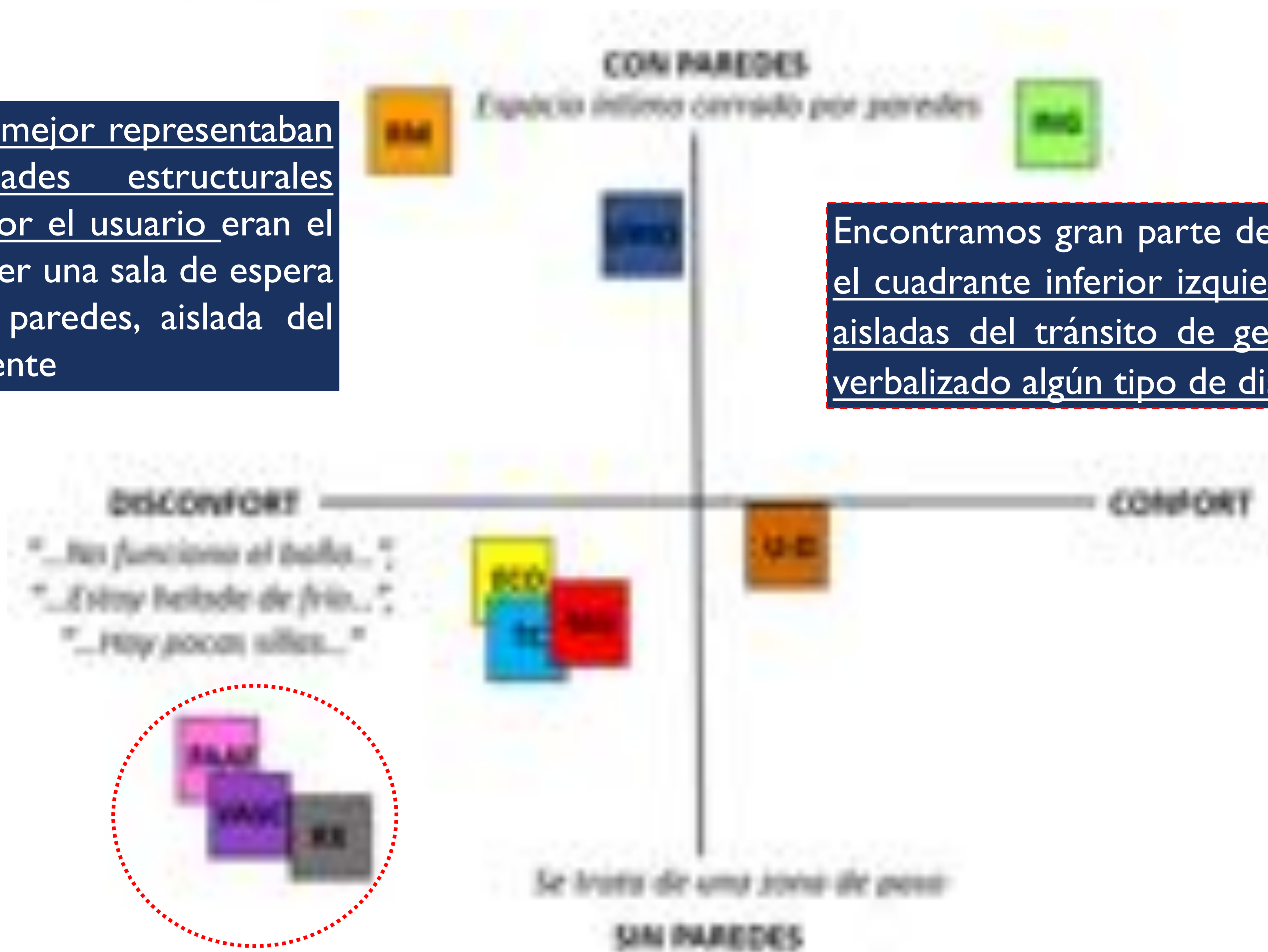
- No se verbalizaron propuestas de mejora
- Sí juicios de valor acerca de aspectos estructurales, emocionales, humanos y administrativos

Resultados cualitativos

GRÁFICO-1. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS SALAS DE ESPERA SEGÚN LA OBSERVACIÓN DE LOS ASPECTOS ESTRUCTURALES (ARRIBA IZQ.), HUMANOS (ARRIBA DCHA.), EMOCIONALES (ABAJO IZQ.) Y ADMINISTRATIVOS (ABAJO DCHA.)

Los ejes que mejor representaban las necesidades estructurales expresadas por el usuario eran el confort y tener una sala de espera cerrada por paredes, aislada del tránsito de gente

Encontramos gran parte de las salas del SRX en el cuadrante inferior izquierdo, porque no están aisladas del tránsito de gente y en ellas se ha verbalizado algún tipo de disconfort



El miedo fue la emoción más relevante durante la espera (miedo a la prueba y a los resultados)

En la peor situación (tener miedo a la prueba y a sus resultados), encontramos al usuario que espera para hacerse una PAAF, una intervención en radiología vascular o una mamografía

Las expresiones emocionales de los usuarios que esperan a las distintas pruebas se distribuyen de forma heterogénea en todos los cuadrantes



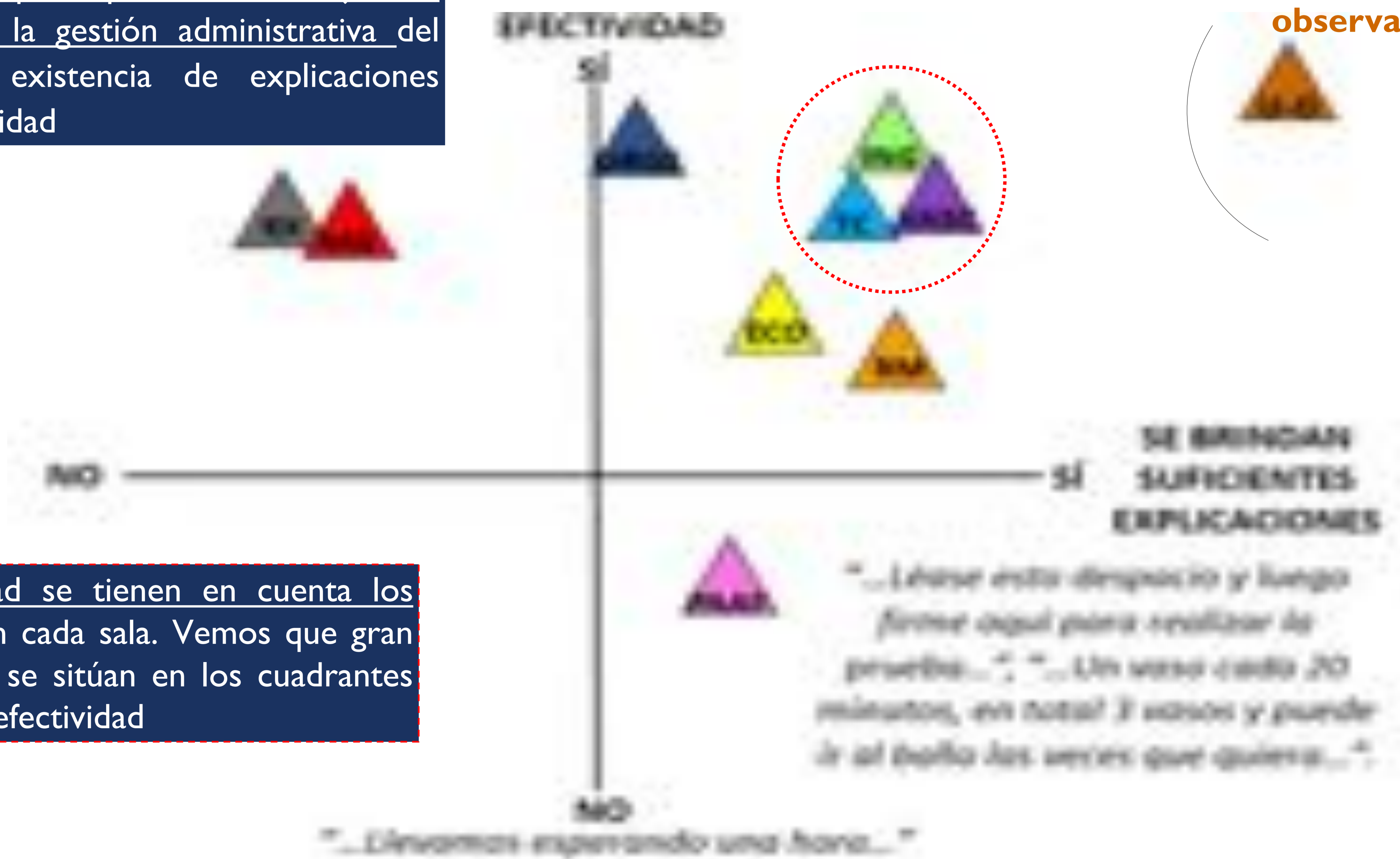


Los ejes que mejor describían las opiniones respecto al trato humano fueron la existencia de ayuda psicológica y la atención al bienestar físico del usuario por parte del personal



En prácticamente todas las salas la valoración del trato humano es muy positiva

Por último, los ejes que representaron mejor las opiniones acerca de la gestión administrativa del servicio fueron la existencia de explicaciones suficientes y la efectividad



Dentro de efectividad se tienen en cuenta los tiempos de espera en cada sala. Vemos que gran parte de las pruebas se sitúan en los cuadrantes que mejor valoran la efectividad



GRÁFICO-1. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS SALAS DE ESPERA SEGÚN LA OBSERVACIÓN DE LOS ASPECTOS ESTRUCTURALES (AMMA-10), HUMANOS (AMMA-100A), EMOCIONALES (AMMA-100) Y ADMINISTRATIVOS (AMMA-100A)

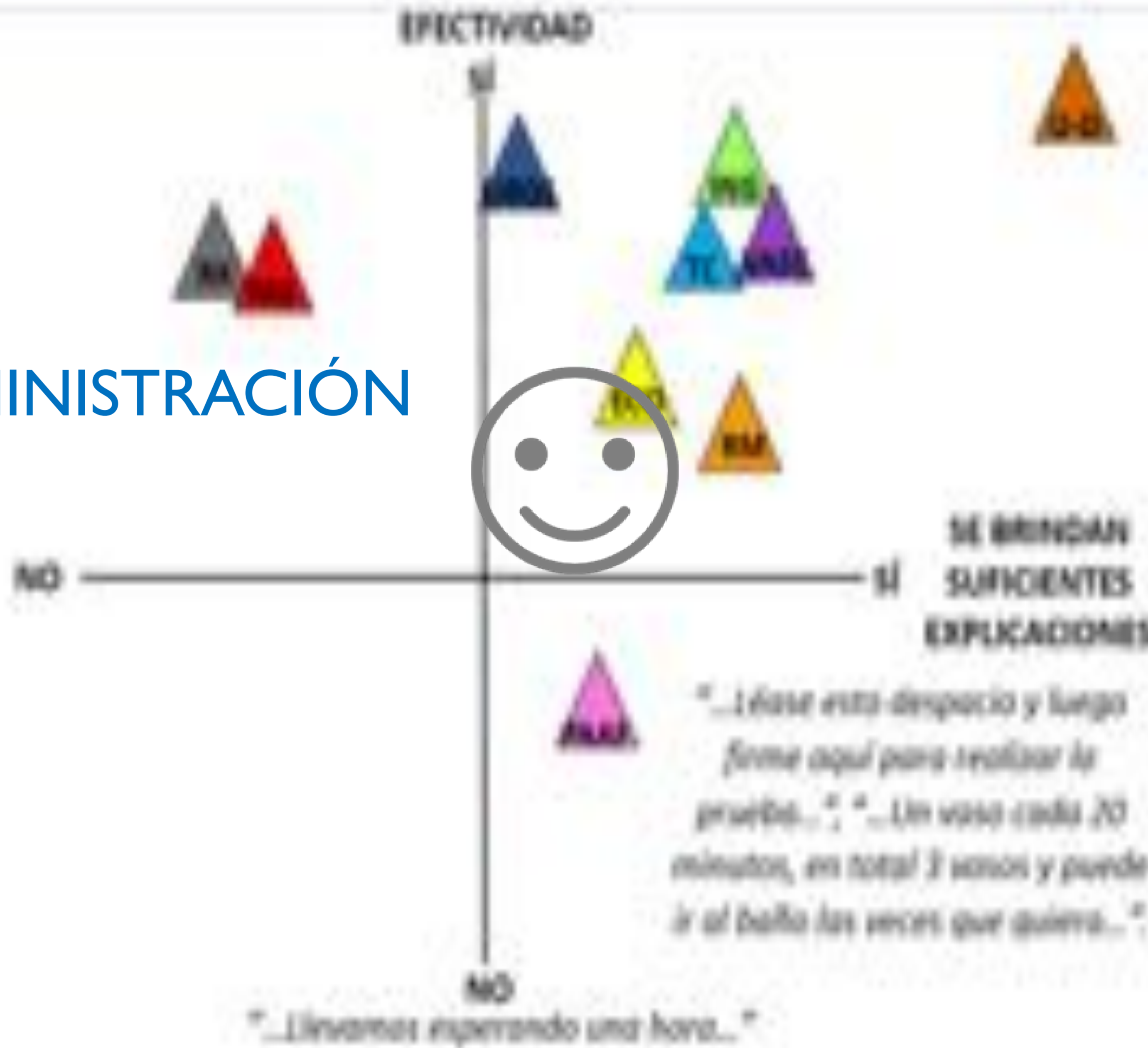
ESTRUCTURA

TRATO HUMANO



EMOCIONES

ADMINISTRACIÓN



Puntos de observación:

- VASC_ Zona de espera de radiología vascular
- PAAF_ Zona de espera de la punción-aspiración con aguja fina
- MG_ Zona de espera de la mamografía
- U-D_ Zona de espera de estudios de imagen de digestivo y urografía
- RM_ Zona de espera de la resonancia

- ECO_ Zona de espera de la ecografía
- ING_ Zona de espera para pacientes ingresados que acuden a un estudio radiológico
- TC_ Zona de espera del TC
- URGS_ Zona de espera de radiología de Urgencias
- RX_ Zona de espera de la radiografía simple



Basándonos en estos resultados, diseñamos un cuestionario (ver a continuación), que fue aprobado por el Comité de ética del H.U. La Princesa

- En una semana se recogieron 144 cuestionarios
- 49 preguntas cerradas y abiertas, interrogaban acerca de las variables de estudio
- También se recogieron datos sociodemográficos de los encuestados y de frecuentación del Servicio de Radiodiagnóstico



Por último, nos encantaría **CONOCER SI TIENE ALGUNA PROPUESTA DE MEJORA** de la atención en el servicio de radiodiagnóstico. Agradecemos profundamente que comparta con nosotros sugerencias basadas en su experiencia para priorizar y realizar mejoras.

Valora de 1 a 5, siendo 1 "Nada de acuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo".

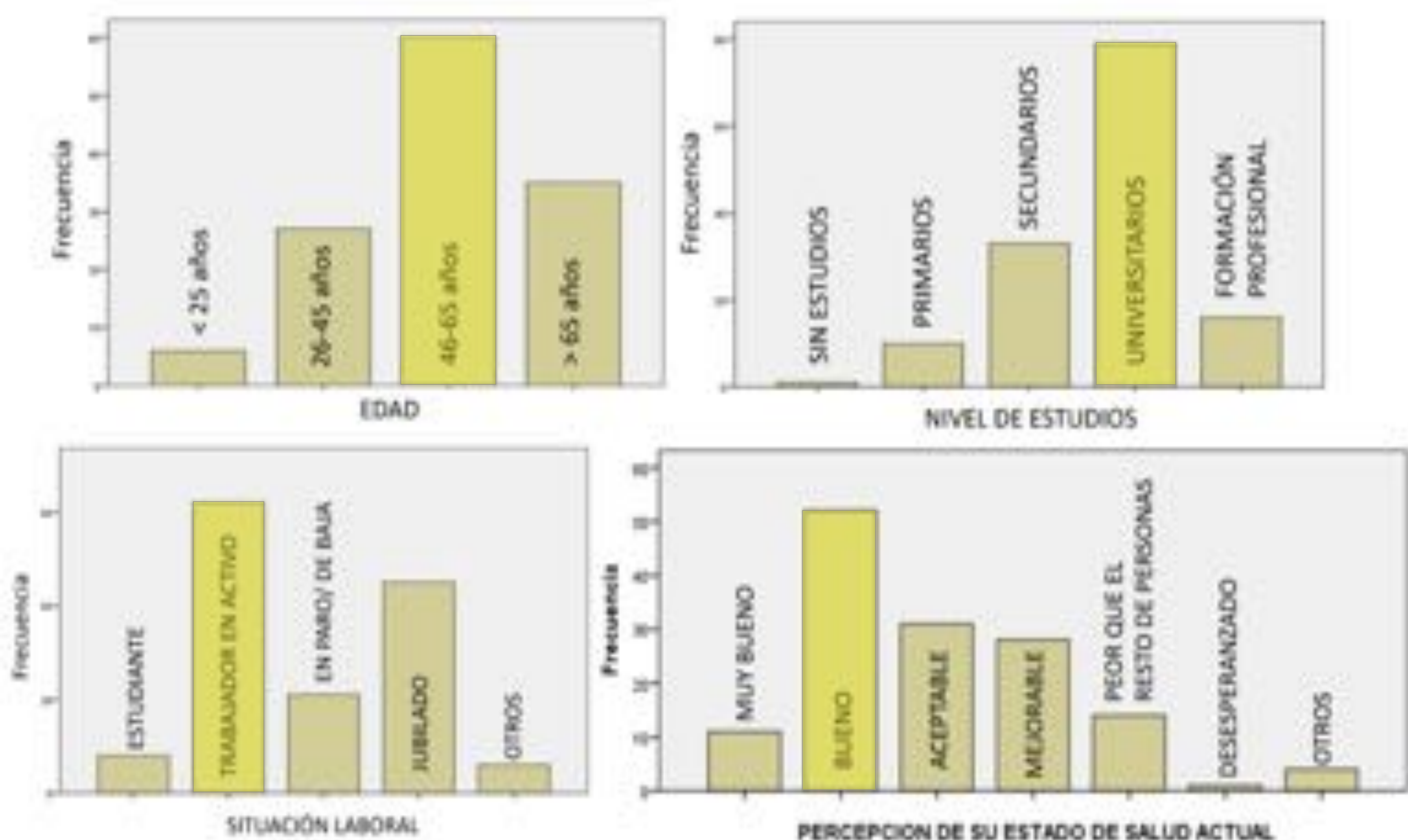
	NADA DE ACUERDO				TOTALMENTE DE ACUERDO	NO SABE
	1	2	3	4	5	
1. Agradecería que la sala de espera fuera una zona más íntima y privada.						
2. Agradecería que el espacio de la sala de espera en la que se encuentra fuese más acogedor.						
3. Agradecería que se ofreciese algún tipo de distracción durante la espera.						
4. Considera importante disfrutar de una espera en silencio, y agradece que otros usuarios y el personal sean respetuosos con esta tranquilidad.						
5. Agradecería que no tratasen información personal sobre su salud en zonas comunes, donde otras personas puedan oír la conversación.						

6. Describa brevemente aquellos puntos en los que pueda mejorarse el aspecto de la sala:
 7. Describa brevemente qué tipo de distracción le gustaría:
 8. ¿Qué molestias le gustaría minimizar o evitar durante la espera (ruido, temperatura inadecuada de la sala, incomodidad de las sillas, luz inadecuada, otras)?
- ¿TIENE ALGUNA OTRA PROPUESTA DE MEJORA? DESCRÍBALA. LE ESCUCHAMOS.
-
-

Resultados cuantitativos

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

GRÁFICO-2. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

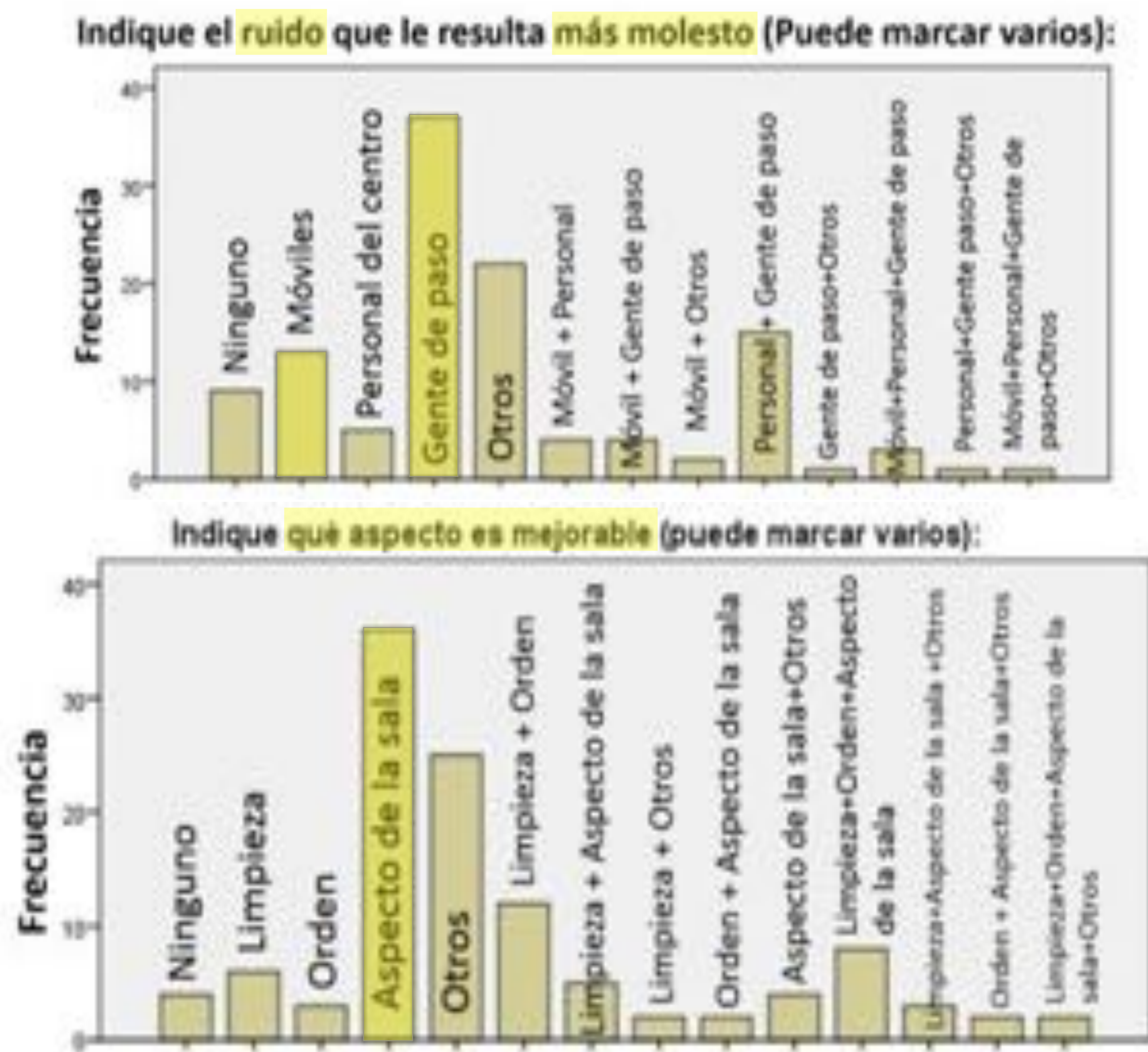


El usuario de radiodiagnóstico encuestado respondía en su mayoría a un adulto de 46 a 65 años, con estudios universitarios, en activo y con aceptable o buena salud



ASPECTOS ESTRUCTURALES

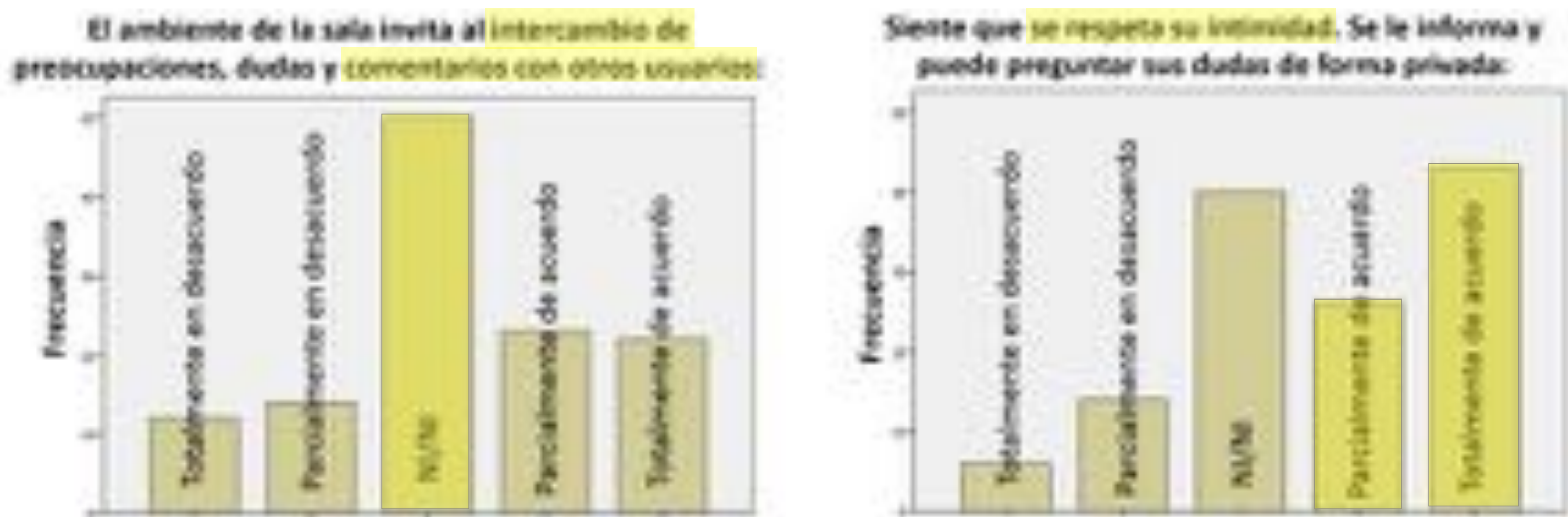
GRÁFICO-3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE ASPECTOS ESTRUCTURALES (ARRIBA CENTRO), HUMANOS (CENTRO IZQ.-DCHA.) Y ADMINISTRATIVOS (ABAJO CENTRO)



En cuanto a la opinión expresada acerca de aspectos estructurales, el ruido más molesto para los encuestados fue el de la gente de paso, seguido de los móviles. Se consideró que ante todo debía mejorarse el aspecto de las salas

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS HUMANOS

Respecto al trato humano los usuarios sienten que se respeta su intimidad. El ambiente de la espera, sin embargo, no invita mucho al intercambio de comentarios con otros usuarios



Señale cuánto ha esperado aproximadamente antes de la prueba:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido <20 MINUTOS	51	35,4	44,7	44,7
20-30 MIN	23	16,0	20,2	64,9
30-45 MIN	18	12,5	15,8	80,7
SOBRE 1 HORA	12	8,3	10,5	91,2
>1HORA	10	6,9	8,8	100,0
Total	114	79,2	100,0	
Perdidos 9	30	20,8		
Total	144	100,0		

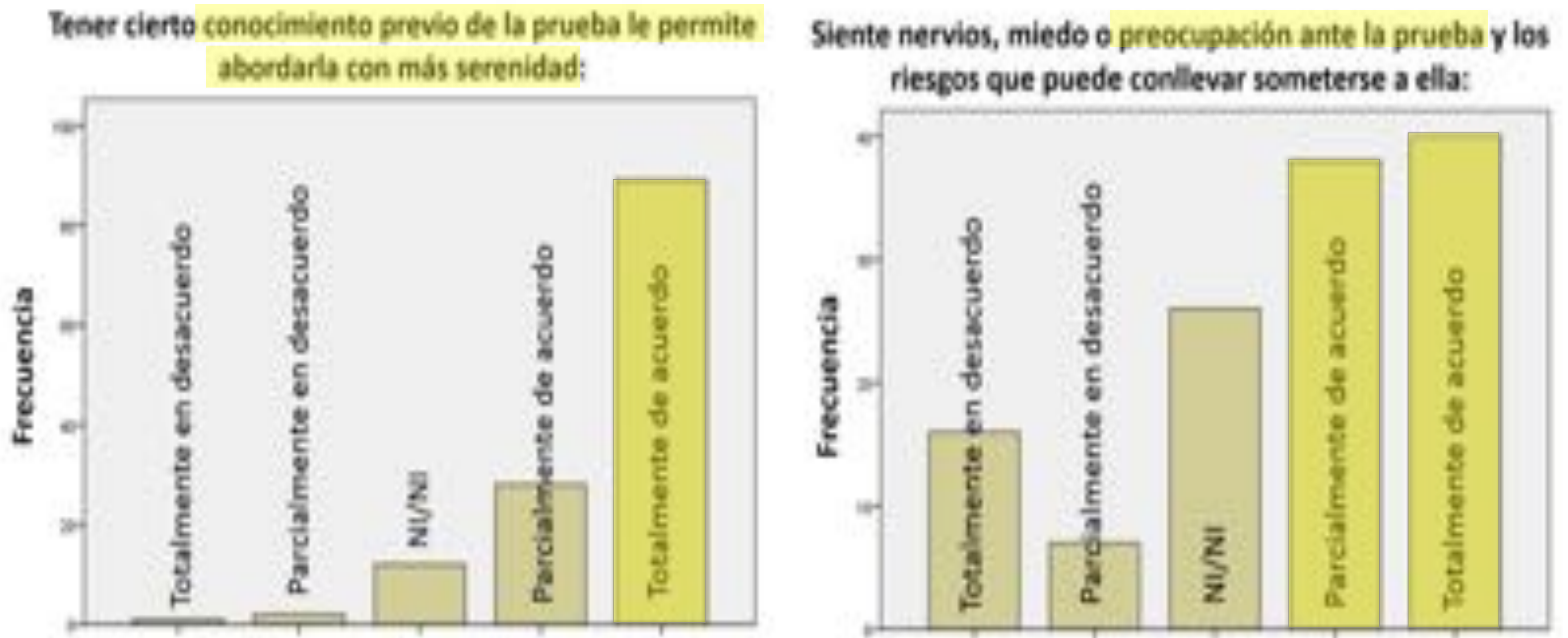
Administrativamente, un 65% de encuestados esperó menos de 30 minutos a ser atendido



ASPECTOS EMOCIONALES

GRÁFICO-4. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE ASPECTOS EMOCIONALES: NERVIOS ANTE LA PRUEBA (arriba). MALESTAR POR LA ESPERA Y MIEDO A QUE LA PRUEBA SEA DESAGRADABLE (centro-abajo).

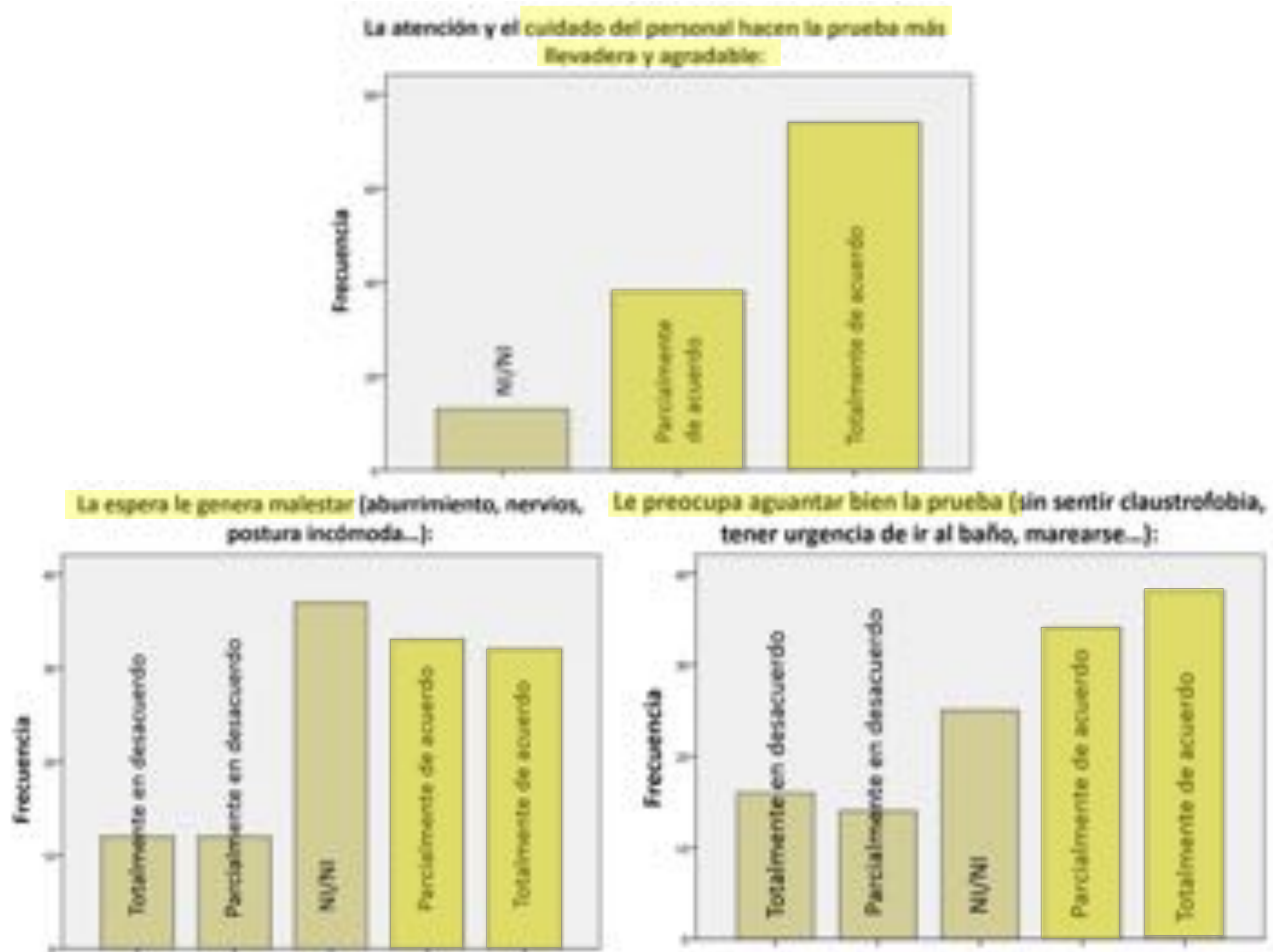
NERVIOS ANTE LA PRUEBA



Las emociones reflejadas en el cuestionario objetivaron que la mayoría de los usuarios sienten preocupación ante la prueba, que se alivia teniendo conocimiento previo de la prueba, y gracias al cuidado del personal

ASPECTOS EMOCIONALES

MALESTAR POR LA ESPERA Y MIEDO A QUE LA PRUEBA SEA DESAGRADABLE



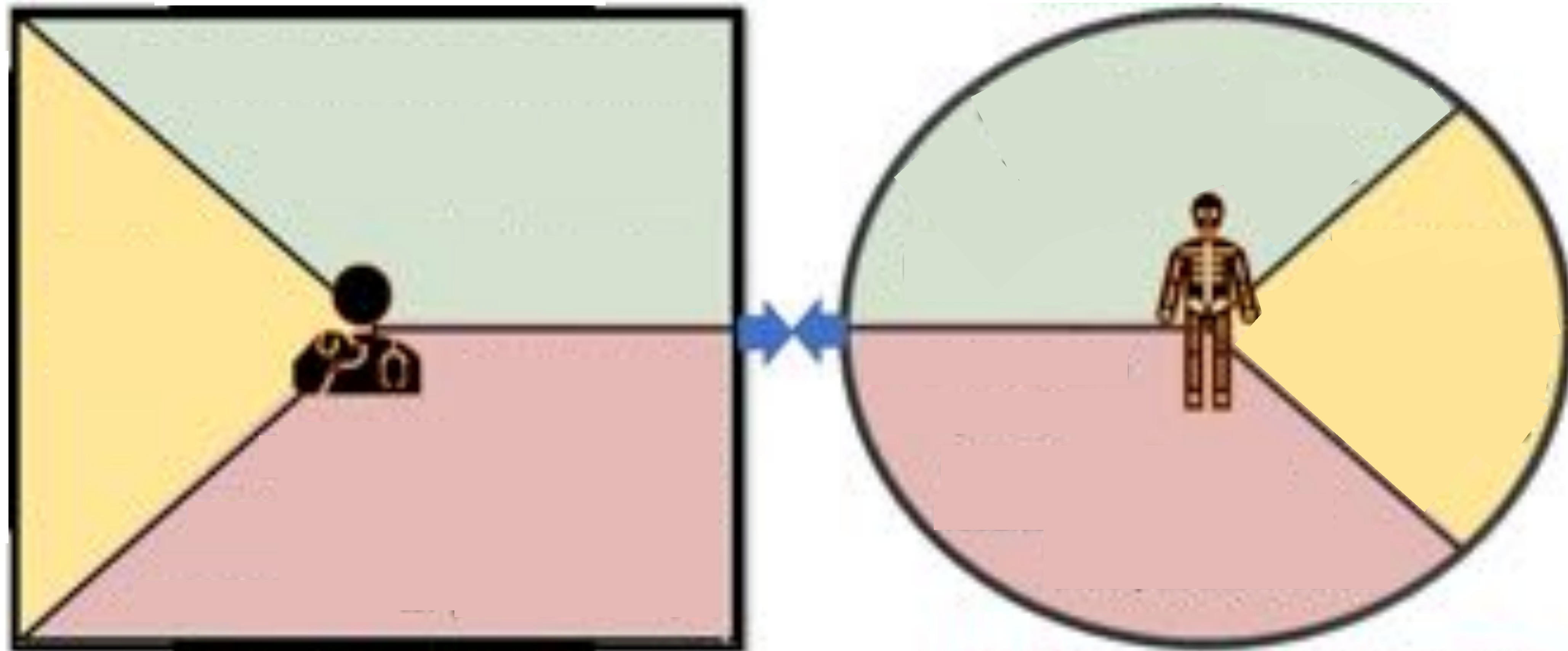
A muchos les preocupa aguantar la prueba sin percances, y en la mayoría la espera genera algún tipo de malestar



A través de preguntas cerradas y abiertas del cuestionario pudimos conocer posibles propuestas de mejora. Hemos encontrado en este lienzo propuesto por el autor Osterwalder en 2010, una herramienta útil para resumirlas y representarlas

Gráfico-5. Representación gráfica de las propuestas de mejora en el lienzo de propuestas de valor propuesto por Osterwalder (Osterwalder 2010)

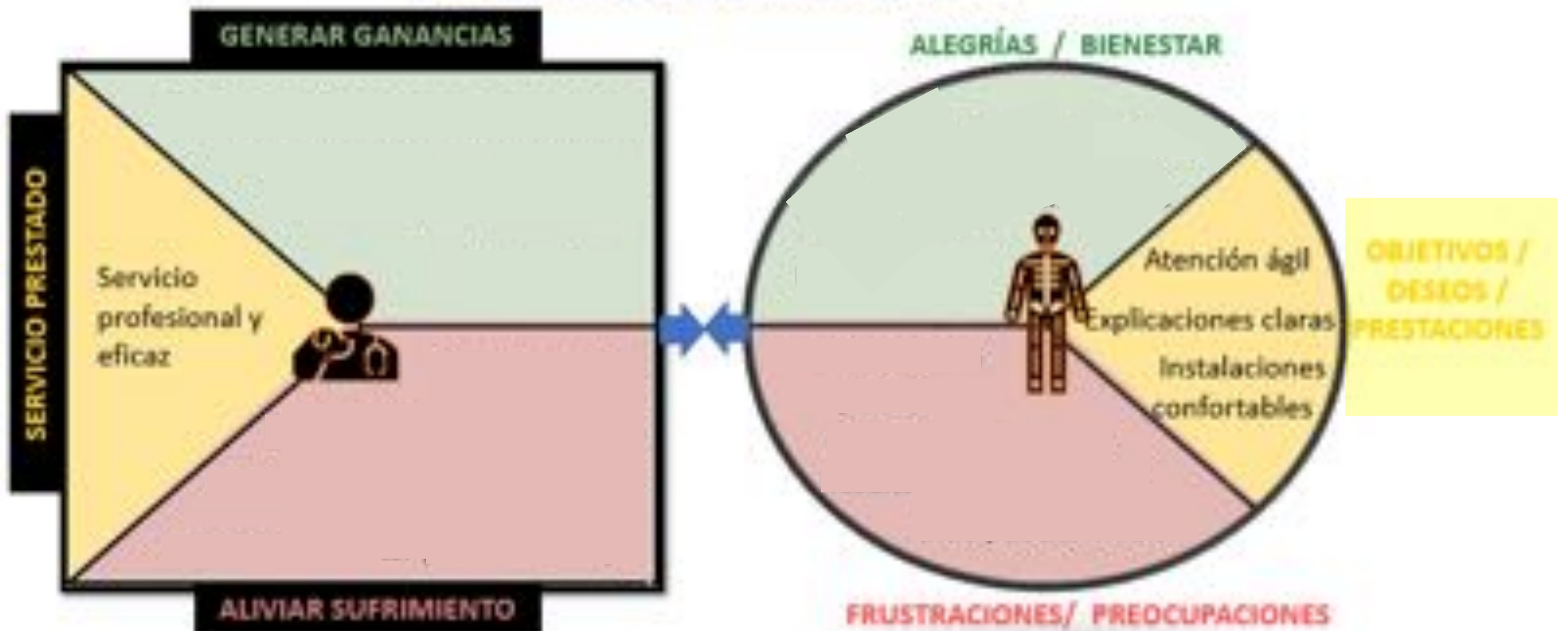
Lienzo de propuestas de valor



En este modelo podemos representar las características del producto o servicio, y al lado las necesidades del usuario que el servicio debe cubrir

PROPUESTAS DE MEJORA

Lienzo de propuestas de valor



Existen más necesidades además de cumplir los objetivos del usuario. Atenderlas da un valor añadido al servicio prestado

Lienzo de propuestas de valor



Así un servicio de calidad además de ofrecer una atención profesional y eficaz evitaría preocupaciones y generaría fuentes de bienestar. Por ejemplo, en nuestro caso, calmando los nervios y amenizando la espera



Habiendo caracterizado la muestra y analizado las respuestas al cuestionario, quisimos conocer si existían grupos de usuarios que respondían de manera similar cada pregunta del test

- Para ello realizamos un análisis estadístico de clúster que representamos a continuación gráficamente
- Se encontraron dos perfiles de usuario estadísticamente diferentes. Para caracterizarlos enfrentamos ambos grupos a las preguntas del test mediante un análisis bivalente

Resultados cuantitativos

Posibles perfiles de usuario

Lo que encontramos fueron dos perfiles de usuario estadísticamente diferentes, representados aquí gráficamente

ESTRUCTURALES

	NADA DE ACUERDO					TOTALMENTE DEACUERDO	NO SABE
	1	2	3	4	5		
1. Encuentra que la atención es ágil y el tiempo de espera es aceptable para el procedimiento o prueba que viene a realizarse.							
2. Hay más suficiente en la sala de espera para todas las personas que se encuentran en ella.							
3. El ambiente de la sala de espera es tranquilo y silencioso.							
4. La sala de espera está limpia y ordenada.							
5. La temperatura de la sala es adecuada.							
6. La luz de la sala es adecuada.							
7. La comodidad de los asientos es adecuada a usted y al tiempo que ha tenido que esperar.							
8. La equipación cumple sus necesidades (ha encontrado lo que necesita: baño, papelería,...).							

HUMANOS

	NADA DE ACUERDO					TOTALMENTE DEACUERDO	NO SABE
	1	2	3	4	5		
1. El personal le ayuda a calmar sus nervios, miedos o preocupaciones que surgen durante la espera y realización de la prueba.							
2. Se le facilita la realización de otras pruebas médicas además del estudio radiológico en el mismo día (analítica de sangre, cita en consulta de traumatología...).							
3. El personal es amable y atento. Proporciona un trato humano y cercano.							
4. El ambiente de la sala invita al intercambio de preocupaciones, dudas y comentarios con otros usuarios.							
5. Percibe que la actitud de los usuarios de la sala es respetuosa hacia el mobiliario y el silencio de la sala.							
6. Siente que se respeta su intimidad. Se le informa y puede preguntar sus dudas de forma privada.							
7. El personal le disculpa y da explicaciones si existe alguna incidencia (obvia, retraso en la espera, errores...).							
8. El personal del servicio le transmite profesionalidad y confianza.							

1 Demandantes

ADMINISTRATIVOS

	NADA DE ACUERDO					TOTALMENTE DEACUERDO	NO SABE
	1	2	3	4	5		
1. Ha encontrado fácilmente la sala de espera. Las salas están señalizadas de forma clara.							
2. Al llegar, sabe que tenía que pasar por control y entienda el rollo de esta, y no ha tenido problemas.							
3. Conoce el nombre de la prueba que viene a realizarse usted o el paciente al que acompaña.							
4. Sabe en qué consiste la prueba que va a realizarse y los requisitos y preparación para dicha prueba.							
5. Las explicaciones que le ha dado el personal sanitario han sido claras.							
6. Someterse a la prueba le ha resultado desagradable.							
7. Sabe sin duda alguna cuándo puede ir a finalizar la prueba.							
8. Conoce cuándo recibirá los resultados y quién se los dará.							

EMOCIONALES

	NADA DE ACUERDO					TOTALMENTE DEACUERDO	NO SABE
	1	2	3	4	5		
1. Tener cierto conocimiento previo de la prueba le permite abordarla con más serenidad.							
2. Siente nervios, miedo o preocupación ante la prueba y los riesgos que puede conllevar someterse a ella.							
3. Le preocupa no cumplir los requisitos y preparación necesaria para realizarse la prueba.							
4. La atención y el cuidado del personal hacen la prueba más llevadera y agradable.							
5. Le preocupa dejar olvidadas o desprotegidas sus pertenencias (durante la espera, durante la prueba, al ir al baño...).							
6. Le preocupa aguantar bien la prueba (sin sentir claustrofobia, tener urgencia de ir al baño, marearse...).							
7. La espera le genera malestar (aburrimiento, nervios, postura incómoda...).							

2 Conformistas

ANÁLISIS DE CLÚSTER

Vemos un grupo que se mostraba satisfecho con la atención y el otro insatisfecho, etiquetándolos como demandantes y conformistas. Aunque vemos que ambos perfiles se superponen en aspectos emocionales

Conociendo la existencia de estos dos perfiles, nos preguntamos:

¿Qué característica común comparten las personas de cada grupo, para dar respuestas similares al cuestionario?



No se relacionó la presencia de ambos perfiles con las características sociodemográficas de los encuestados



Sí se relacionaron ambos perfiles con nuestras variables de estudio: el tipo de prueba, el estado de salud o haber acudido previamente a radiodiagnóstico

TABLA-3. ANÁLISIS BIVARIANTE Y MULTIVARIANTE ENTRE LOS PERFILES DE PACIENTES Y SUS CARACTERÍSTICAS O EL TIPO DE PRUEBA.

(SE PRESENTAN SOLO LOS RESULTADOS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVOS)

	n	% Demandante	OR bivalente	IC95% OR bivalente	P	OR multivalente	IC95% OR multivalente	P
PERCEPCIÓN DEL ESTADO DE SALUD:								
Buena (Mala)	121/15	51/90	0,26	0,07-0,98	0,05 0,009*			
HABER ACUDIDO PREVIAMENTE AL SRK:								
Si/No	85/55	43/69	1,59	1,18-2,13	0,003			
TIPO DE PRUEBA: INVASIVA								
No invasiva (RX, ECO, Mammografía)	48	25	1	1	<0,0001	1	3,2-23,8	<0,0001
Con Contraste (TC, RMN, Uro, Digestivo)	69	64	5,3	2,9-12,0		8,7	4,8-94,2	
Invasiva (PAAF, Vascular)	23	87	20	5,0-79,4		21,3		
Constante						-1,385		0,001

* P de tendencia lineal para salud: muy buena, buena, aceptable, mejorable, peor que el resto, desesperanzado

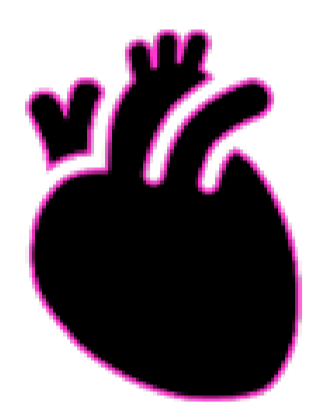
1 Demandantes

2 Conformistas

Así se encontraron más pacientes demandantes en el grupo de mala salud y cuanto más invasiva era la prueba. Siendo más conformistas aquellos usuarios que habían acudido con anterioridad al servicio de radiodiagnóstico

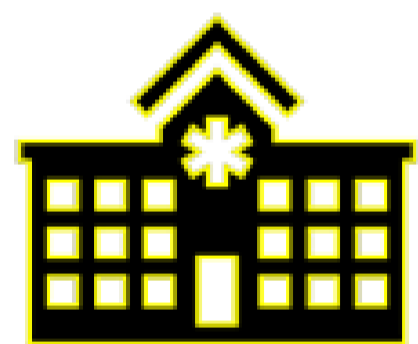
NECESIDADES DEL USUARIO DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO DEL H.U.LA PRINCESA

Discusión



Existe malestar psíquico y físico ante la prueba (fundamentalmente **miedo** al resultado o a complicaciones)

Estas emociones influyen en la necesidad de tener salas más confortables físicamente, pero que ante todo sean acogedoras e íntimas, con alguna distracción



Necesidad de **mayor confort físico y psicológico** (espacios íntimos, distracción durante la espera, aseos)

Administrativamente se pide una atención ágil y explicaciones adecuadas. Hemos objetivado explicaciones y tiempos de espera adecuados. Existen algunas dudas para encontrar las salas de espera y acerca de cuándo y quién entrega los resultados de la prueba. Puede influir el miedo en que la prueba resulte desagradable por mala postura, dolor, temperatura...



Atención efectiva: **Ágil**, con tiempos de espera cortos (un 65% espera <30 min), y **adecuadas explicaciones**

El malestar emocional hace más dura la espera siendo peor la calidad percibida en todos los ámbitos. También es mayor la necesidad de ayuda física y psicológica por parte del personal



Alta prestación de **ayuda física y psicológica** (menos tangible y mejorable)

Las propuestas de mejora, ponen de manifiesto que existen necesidades más allá de la prestación de un servicio eficaz, algunas no expresadas por el usuario



Se han de cubrir necesidades expresadas e implícitas

Analizando todo ello entendemos que:

- **Minimizan el miedo/nervios ante la prueba:**
 - Espera tranquila, íntima
 - Distracción y conversación durante la espera
 - La atención del personal
 - Menores tiempos de espera desde hora de cita
 - Conocer el procedimiento
 - Saber cuándo y cómo recibirán los resultados

- **Mayor malestar y miedo:**
 - A peor estado de salud
 - En pruebas invasivas

La diferencia entre los perfiles de usuario encontrados es la **vulnerabilidad**. El usuario demandante o disconforme es una persona frágil, que necesita una atención más cuidada. Tiene más acompañantes al necesitar más apoyo físico y emocional. La calidad percibida es peor en este grupo, aunque la demanda emocional es similar para conformistas y demandantes

PEOR CALIDAD PERCIBIDA EN TODOS LOS ÁMBITOS, A PEOR ESTADO FÍSICO Y PSÍQUICO

Demanda EMOCIONAL similar en ambos perfiles

El usuario disconforme es una persona vulnerable, frágil, que por tanto necesita una atención más cuidada, cálida y respetuosa



CONCLUSIONES

1. **Existen necesidades no cubiertas** de los usuarios externos del SRX del HULPr, en los cuatro planos de estudio. Es **prioritario mejorar las infraestructuras (en pro de una espera sosegada y confortable) y la atención a las emociones del usuario**
2. Durante la asistencia, **los usuarios rara vez proponen posibles soluciones**. Las sugerencias traducen la necesidad de un cuidado de la esfera emocional, poniendo de relieve que **existen necesidades distintas según el tipo de prueba o estado de salud** del usuario
3. Hemos encontrado **dos perfiles de usuario: el demandante y el conformista, diferenciándose en el grado de vulnerabilidad** hacia la prueba diagnóstica y no en las características sociodemográficas ni educativas de los mismos



Fortalezas y limitaciones de nuestro estudio

FORTALEZAS

- La principal fortaleza es la **metodología rigurosa, mixta**, que **enriquece el estudio exploratorio con un abordaje cualitativo**
- También el realizarse en un **servicio central, más representativo del usuario del sistema nacional de salud**
- Además, **se considera el factor humano como activo principal de la atención, se evalúa multidimensionalmente la satisfacción y el abordaje innovador revela información anteriormente desapercibida**



LIMITACIONES

- Las limitaciones del estudio son que **apenas se verbalizan las emociones** y es difícil interrogar acerca de ellas. **Habría que evaluarlas de manera más específica**
- **De haber tenido más tiempo** para la observación y cumplimentación de cuestionarios, **la n por prueba sería más representativa y se compensaría la deficiente colaboración** de los encuestados



En la vida nos sentimos desnudos y desprotegidos ante la enfermedad y la muerte, pero no estamos solos ante ellas. Desde la profesión médica somos parte de ese apoyo, siempre que nos mantengamos humanos: grandes y enteros.

Para ser grande, sé entero: nada tuyo exageres o excluyas.

Sé todo en cada cosa. Pon cuanto eres en lo mínimo que hagas.

Por eso la luna brilla toda en cada lago, porque alta vive.

Fernando Pessoa

Muchas gracias